**Договор № \_\_\_\_\_\_\_\_\_**

На покупку туристического продукта

(составлен в соответствии с Федеральным Законом «О защите прав потребителей»)

г. Казань «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , именуемое в дальнейшем «Агентство», с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, контактный номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ именуемый/ая в дальнейшем «Клиент» с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

* 1. Организация и обеспечение Агентством туристского обслуживания клиента в соответствии с условиями настоящего договора и приложениями, являющимися его неотъемлемой частью.

**2. Финансовое обеспечение (информация о туроператоре)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное наименование** | **Общество с ограниченной ответственностью "Вселар"** |
| **Сокращенное наименование** | **ООО "Вселар"** |
| **Адрес (место нахождения)** | **420097, РТ, г. Казань, ул. Зинина, д.3, оф.30** |
| **Почтовый адрес** | **420097, РТ, г. Казань, ул. Зинина, д3. оф.30** |
| **Реестровый номер** | **РТО 013333** |
| **Вид и размер финансового обеспечения** | **500 000 рублей** |
| **Номер, дата и срок действия Договора страхования ответственности Туроператора или банковской гарантии** | **№ 650-0002354-01160 от 22\08\2019****Срок действия: с 14\10\2019 по 13\10\2020** |
| **Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение** | **ООО Страховая компания "Гелиос"** |
| **Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение** | **109544, г. Москва, б-р. Энтузиастов, д. 2.** |
| **Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение** | **109544, г. Москва, б-р. Энтузиастов, д. 2.** |

**3. Предмет договора**

* 1. Клиент, совершая оплату, поручает, а Агентство принимает на себя обязательства по организации выезда Клиента по маршрутам России.

Автобусный тур в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Стоимость тура \_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тысяч рублей ноль копеек)

**Агентство по настоящему договору действует по поручению и в интересах туристов (Ф.И.О):**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Обязательства сторон**

4. **Агентство обязуется**:

4.1.1. Довести до сведения Клиента информацию о потребительских свойствах туристского продукта, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия. Предоставить Клиенту необходимую и достоверную информацию, обеспечивающую возможность правильного выбора вида туристского обслуживания. Информация в соответствии с условиями настоящего пункта доводится до Клиента путем ознакомления его с соответствующими проспектами и каталогами, а также путем выдачи Клиенту при подписании настоящего договора программы пребывания.

4.1.2. Обеспечить туристское обслуживание Клиента в соответствии с условиями настоящего договора и приложением нему (заявкой на бронирование)

4.1.3. Гарантировать сохранность принятых на оформление документов.

**4.2. Клиент обязуется:**

4.2.1 Полностью согласовать с Агентством условия туристского обслуживания до подписания настоящего договора и подписать настоящий договор только после ознакомления с потребительскими свойствами туристского продукта.

4.2.2. Произвести оплату согласованного туристского обслуживания в соответствии с заявкой на бронировании настоящего договора.

4.2.3. Уважать законы, традиции, обычаи, принятые в стране пребывания, а также соблюдать правила проживания, установленные администрацией гостиниц. При этом ущерб, нанесенный Клиентом принимающей стороне (тур. фирме и ее контрагентам) возмещается Клиентом в полном объеме самостоятельно.

4.2.4. Выполнять меры личной профилактики по инфекционным и паразитарным заболеваниям в соответствии с памяткой, вручаемой Агентством.

* + 1. Предоставлять точную и достоверную информацию, необходимую для осуществления поездки в соответствии с условиями договора, в соответствии с требованиями Агентства.
		2. В связи с постановлением правительства с 01 марта 2010 года все сиденья в междугородних автобусы должны быть оборудованы ремнями безопасности, а пассажиры пристегнуты. Штраф за несоблюдение данного постановления оплачивает нарушитель.
		3. Обязуется следовать маршруту и выехать с места отдыха в составе группы и в сроки тура.
		4. Обязуется соблюдать правила проживания в отелях и придерживаться общепринятых норм поведения в составе группы. При грубом нарушении выше оговоренных норм, препятствующем предоставлению оставшейся группе туристских услуг , Агентство оставляет за собой право принять меры для привлечения туриста к юридической ответственности и досрочного прекращения Договора с этим туристом.

**5. Ответственность сторон**

5.1. Агентство несет ответственность за соответствие предоставляемого туристского обслуживания условиям настоящего договора.

5.2. Агентство не несет ответственность за случаи, произошедшие в результате нарушения Клиентом норм поведения, утери или кражи багажа, вещей, документов, ценностей, опоздание Клиента к времени регистрации, а также за последствия, вызванные виновными действиями Клиента.

5.3. Агентство не несет ответственность за несоответствие туристского обслуживания необоснованным ожиданиям Клиента и его субъективной оценке.

5.4. Агентство не несет ответственность за возможные неточности, допущенные в рекламных проспектах, буклетах и прочей литературе, если они изготовлены без участия Агентства и используются как вспомогательные информационные материалы.

5.5. Агентство не несет ответственность за любое самостоятельное изменение Клиентом условий обслуживания, повлекшее дополнительные затраты (изменение условий проживания, питания, экскурсионной программы, трансферов и т.д.), а также оплату счетов Клиента за дополнительные расходы сверх заранее оговоренного туробслуживания по договору.

5.6. Агентство не несет ответственность за действия Перевозчика. Отношения с Перевозчиком регулируются соответствующими договорами и соглашениями.

5.7. Агентство и Клиент освобождаются от ответственности в случае наступления непредвиденных и непредотвратимых обстоятельств, не подвластных влиянию сторон (форс-мажор), как то: война и военные действия, стихийные бедствия, забастовки, государственные акты, действия посольств и т.д., если указанные обстоятельства сделали невозможным или чрезмерно затруднительным исполнение условий настоящего договора. При этом стороны принимают все возможные усилия для исполнения обязательств по договору, договор не прекращает действие и продлевается до устранения причин возникновения вышеуказанных обстоятельств.

5.8. Агентство не несет ответственности за отклонение от расписания, несвоевременную подачу транспортного средства, возникшую в следствии обстоятельств непреодолимой силы (включая, но не ограничиваясь: погодные условия, вооруженные нападения, действия гос. органов и т.д., а также действия самих пассажиров, влияющих на исполнение обязательств) или других обстоятельств (поломка автобуса по дороге к месту отправления (прибытия), которые фирма, несмотря на предпринятые меры не смогла предвидеть и предотвратить

5.9. В случае поломки транспортного средства и невозможности его ремонта, в течение суток производится замена сломавшегося автобуса другим автобусов.

**6. Цена договора и взаиморасчеты сторон**

6.1. Валютой платежей по настоящему договору является российский рубль.

6.2. Стоимость туристского обслуживания указана в заявке на бронирование, которая является неотъемлемой частью настоящего договора.

6.3. Клиент производит полную оплату за 14 рабочих дней до начала тура. Предоплата за тур производится не позднее 20 дней до начала тура. Минимальный размер предоплаты 30%.

**7. Условия, порядок и сроки изменения и расторжения договора. Штрафные санкции**

7.1. Об изменении даты отъезда Клиент обязан предупредить Агентство в письменном виде.

7.2. В случае одностороннего расторжения договора одной из сторон, возмещение убытков производится в соответствии с фактическими затратами сторон.

7.3. При отказе от путевки Клиент выплачивает неустойку в размере

|  |  |
| --- | --- |
| Срок до начала тура | Неустойка |
| Более 14 дней | 10 (десять) процентов от стоимости тура |
| От 14 до 7 (семи) дней | 30 (тридцать) процентов от стоимости тура |
| От 6 (шести) до 4 (четырех) дней | 50 (пятьдесят) процентов от стоимости тура |
| 3 (три) дня и менее | 100 (сто) процентов от стоимости тура |

**При аннулировании тура в высокий сезон и праздничные даты взимается неустойка в размере 100%**

7.4. Агентство оставляет за собой право замены гостиницы на равнозначную или лучшей категории. Никакая компенсация при этом не предусматривается. В случае замены гостиницы по инициативе Агентства, Агентство своими силами и за свой счет производит переселение Клиента в другую гостиницу в удобное для Клиента время.

7.5. Агентство может отменить поездку только в том случае, если не набрано достаточное количество туристов, необходимое для проведения тура. Агентство обязано известить Клиента об отмене тура в связи с недобором группы. В случае отмены тура по инициативе Агента Клиенту полностью возвращаются все уплаченные им суммы. Возврат Агентством уплаченных Клиентом денежных средств в случае отмены тура освобождает Агентство от всех обязательств по договору, никакая компенсация при этом не предусмотрена. Возврат осуществляется в той же форме, в какой был произведен платеж.

7.6. В случае отказа Клиента от всего или части договора во время туристской поездки, а также прерывание Клиентом поездки, если это не связано с нарушением обязательств Агентством, компенсация за неиспользованную часть тур обслуживания не производится.

7.7. При формировании состава туристской группы в целях обеспечения безопасных условий путешествия Агентство вправе не включать в состав группы следующих лиц:

-в возрасте до 4лет\от75 лет (для туристов таких возрастных категорий участие в турах может вызвать повышенную утомляемость, иные неудобства, а также невозможность полноценного участия в мероприятиях на маршруте);

-физическое состояние или состояние здоровья, которых ограничивает возможность участия в автобусных турах,в составе экскурсионных групп..

-туристам, состоящим на наркологическом или психоневрологическом учете в соответствующих учреждениях здравоохранения.

- при наличии у туристов фактов нарушения общественного порядка на предыдущих маршрутах Агентства.

**8. Претензии и порядок рассмотрения споров**

8.1. В случае несоответствия договора условиям туристского обслуживания Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом представителям принимающей стороны, указанным в приложениях. Принимающая сторона в соответствии с договоренностями Агентства будет стремиться решить на месте возникшие проблемы, а в случае не решения проблем в кратчайший срок Клиент извещает агентство о нарушении его прав для принятия Агентством мер к устранению нарушений.

8.2. Если указанные в п. 6.1. нарушения не были устранены во время туристской поездки, Клиент для наиболее полного урегулирования вопросов нарушения составляет протокол несоответствия за подписью принимающей стороны.

8.3. В соответствии с Законом РФ «Об основах туристской деятельности РФ» Клиент имеет право подать в Агентство претензии в срок до 20 дней после окончания туристского обслуживания. Клиент наиболее полно излагает суть претензии и свои требования в письменном виде с приложением документов, подтверждающие изложенные в претензии требования. Отсутствие документов, подтверждающих нарушение прав Клиента, не является основанием для непринятия претензии Агентством.

8.4. Агентство обязуется рассмотреть поданную Клиентом претензию и удовлетворить ее в случае ее обоснованности в течение 10 дней с момента ее получения.

8.5. Клиент и Агентство сделают все возможное для решения споров путем переговоров. В случае если спор не будет урегулирован путем переговоров, он подлежит разрешению в суде по месту нахождения ответчика.

8.6. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Фирмой обязательств по настоящему Договору и наличии законных оснований для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора турист и /или Заказчик вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение. Письменное требование должно соответствовать Федеральному закону “Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации”. Не подлежат возмещению страховщиком расходы, произведенные туристом и /или Заказчиком не обусловленные требованиями к качеству туристского продукта, обычно предъявляемыми к туристскому продукту такого рода. Письменное требование туриста и /или Заказчика о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора должно быть предъявлено страховщику в течение срока действия финансового обеспечения. Основания для выплат страхового возмещения, порядок и сроки предъявления Заказчиком (туристом) требований о таких выплатах определяются в соответствии Законом РФ “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”, “Порядком оказания услуг по реализации туристского

продукта”, утвержденным Правительством РФ, “Правилами страхования (стандартными) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта”, согласованными с Федеральной службой страхового надзора, Договором страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта(далее – Договор страхования). Согласно Договору страхования основанием для выплаты страхового возмещения является признание страховщиком либо установление в судебном порядке факта наступления страхового случая. Заказчик (турист) вправе, в пределах установленной Договором страхования страховой суммы, предъявить страховщику требование о выплате страхового возмещения в течение срока исковой давности, установленного законодательством РФ. При обращении за страховой выплатой Заказчик (турист) предоставляет следующие документы (в зависимости от конкретного случая перечень документов может конкретизироваться страховщиком):

- требование (заявление) о выплате страхового возмещения (с указанием: фамилии, имени, отчества Заказчика (туриста); реквизитов Договора страхования; реквизитов Договора о предоставлении туристских услуг; наименования туроператора; наименования турагента (при наличии); информации об обстоятельствах, свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта; ссылкой на обстоятельства, послужившие причиной обращения к страховщику; размера денежных средств, подлежащих уплате Заказчику (туристу);

- копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ (с предъявлением оригинала);

- копию договора о реализации туристского продукта, включая приложения и дополнительные соглашения;

- документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный Заказчиком (туристом) в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

Все документы должны быть составлены на русском языке. Документы, исполненные на иностранном языке, должны быть предоставлены в нотариально удостоверенном переводе на русский язык.

**9. Прочие условия**

9.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует в течение 20 дней после окончания поездки Клиента.

9.2. Дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность определяется в приложениях к настоящему договору.

9.3. Порядок встречи, проводов и сопряжения Клиента определяется в программе пребывания, которая выдается при подписании настоящего договора.

9.4. Подписание Клиентом настоящего договора свидетельствует о получении Клиентом программы пребывания и ознакомления Клиента с потребительскими свойствами туристского продукта, а также об ознакомлении Клиента с договором и согласии с его условиями.

9.5. Стороны могут изменять условия настоящего договора в письменном виде, путем подписания дополнительных соглашений, дополнений и приложений. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

 9.6. В части не урегулированной настоящим договором к отношениям сторон применяются Закон РФ «Об основах туристической деятельности РФ» и Закон РФ «О защите прав потребителей». В случае противоречия условий договора указанным в настоящем пункте законам, подлежат применению норм закона.

9.7. Договор составлен и подписан сторонами в двух идентичных подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу по одному для каждой из сторон.

**10. Адреса и реквизиты сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Банковские реквизиты:** **ИНН** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **КПП** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Р\сч** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **к\счет**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **БИК** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **ОГРН** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **ОКПО** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **ОКАТО** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**ОКОГУ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **ОКВЭД** \_\_\_\_\_\_\_\_, Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /  | КЛИЕНТ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Дата Рождения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**№ паспорта:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Прописка:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Контактный телефон:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С условиями «Договора о предоставлении туристских услуг» и его Приложениями ознакомлен и согласен. Инструктаж по мерам личной профилактики инфекционных и паразитарных заболеваний получил. Памятку тура, условия мед. страхования, памятка по автобусным турам, ваучеры по программе тура мной получены.**Подтверждаю наличие у меня права заключить настоящий Договор также в интересах следующих лиц (ФИО, паспортные данные):** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспортные данные: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Дата подписания договора \_\_.\_\_.201\_** |